Niveau(x) d'enseignement : 4 Numéro EDUQ : 9470528
Centre d'intérêt : 778

Alimentation, hôtellerie, restauration : serveur, serveuse : rapport d'analyse de situation de travail / [sous la direction de Jean Turgeon... et al. ; Direction de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1989.
19 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 3; La formation professionnelle au secondaire. Code : 17-0302-06; 8990-621.

ISBN 2-550-14895-9

Vedette(s)-secondaire(s) : Turgeon, Jean, éd * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction de la formation professionnelle

Descripteur(s) : Alimentation * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Emploi * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Serveur * Restauration

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail de serveur. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Ils identifient également les habiletés et le comportement requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

Type de document :

3

# ALIMENTATION, HÔTELLERIE, RESTAURATION

## SERVEUR, SERVEUSE

*RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL*

La FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

94-70528

# ALIMENTATION HÔTELLERIE, RESTAURATION

## SERVEUR, SERVEUSE

*RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL*

# Composition de l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des serveurs et serveuses qui s'est tenu au Manoir Montmorency, à Beauport, les 24, 25 et 26 janvier 1989.

Monsieur Umberto Calmanti
*Restaurant Continental*
26, rue St-Louis
Québec (Québec)
G1R 3Y9

Monsieur Luc Cloutier
*Chéribourg inc.*
C.P. 337
Magog (Québec)
J1X 3W9

Monsieur Gilles Dionne
*Restaurant Julien*
1191, av. Union
Montréal (Québec)
H3B 3C3

Madame Line Drouin
*Restaurant Les Serres de Marguerite*
310, rue Le Moyne
Vieux-Montréal (Québec)
H2Y 1Y2

Monsieur Réjean Tremblay
*Hôtel Reine Élizabeth*
900, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)

Madame Yolaine L. Garceau
*Culinar inc.*
*Groupe Resto inc.*
245, rue Soumande
Vanier (Québec)
G1M 1A5

Monsieur Gilles Mailhot
*Restaurant L'Échaudé*
73, rue Sault-au-Matelot
Québec (Québec)
G1K 3Y9

Monsieur Pierre Martineau
*Restaurant Le Chazz*
1326, rue Maguire
Sillery (Québec)
G1T 1Z4

Monsieur Yves Massé
*L'Hôtel des Gouverneurs*
111, rue Bellehumeur
Gatineau (Québec)
J8T 6K5

# Présentation générale

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômés de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier auquel ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-contre permet de situer l'*analyse de situation de travail* parmi l'ensemble des productions reliées aux programmes.

Le ministère de l'Éducation prend l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

## Productions reliées au processus d'élaboration de programmes

**A- Études et planification**

- Document d'orientation
- Répertoire des profils de formation professionnelle (GIPEX)
- Planification quinquennale
- Études préliminaires

**B- Production de programmes**

- **Analyse de situation de travail**
- Précision de l'orientation, des objets et de la durée de la formation
- Rédaction du programme d'études

**C- Production de support aux programmes**

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

# Table des matières


| | | Page |
|---|---|---|
| **Introduction** | | 3 |
| **1.** | **Description générale du métier** | 5 |
| 1.1 | Définition | 5 |
| 1.2 | Conditions et organisation du travail | 5 |
| 1.3 | Conditions d'entrée sur le marché du travail | 6 |
| **2.** | **Le processus de travail** | 7 |
| 2.1 | Tâches, opérations, conditions de travail et critères de performance | 7 |
| 2.2 | Information complémentaire | 12 |
| **3.** | **Habiletés** | 15 |
| 3.1 | Habiletés cognitives | 15 |
| 3.2 | Habiletés sensorielles | 15 |
| 3.3 | Habiletés psychosociales | 15 |
| 3.4 | Autres habiletés à développer | 15 |
| **4.** | **Comportement général** | 17 |
| **5.** | **Formation** | 19 |
| 5.1 | Orientations générales | 19 |
| 5.2 | Ressources humaines | 19 |
| 5.3 | Stages | 19 |

# Introduction

L'une des étapes importantes du processus d'élaboration d'un curriculum de formation consiste, selon la méthode IXE adoptée par le ministère de l'Éducation du Québec, à effectuer une analyse réaliste du métier ou de la profession visés par le curriculum.

Afin d'analyser la situation de travail qui prévaut en *services de la restauration*, une rencontre s'est tenue les 24, 25 et 26 janvier 1989 au Manoir Montmorency, à Beauport. Le rapport qui suit reproduit le plus fidèlement possible les travaux du comité d'experts réuni pour la circonstance.

Ce rapport servira de document consultatif essentiel à la poursuite des travaux d'élaboration du curriculum de formation relatif aux services de la restauration.

# 1. Description générale du métier

## 1.1 Définition

Les serveurs et les serveuses travaillent dans le secteur de l'alimentation, de l'hôtellerie et de la restauration. De façon générale, ils assurent le service des mets et des boissons dans des lieux publics, tels que les hôtels, les restaurants, les cafés, les bars et les boîtes de nuit. Ils peuvent également travailler à bord de navires ou de trains -dans des wagons-restaurants-, dans des restauroutes, pour le compte de traiteurs, au sein d'institutions publiques -de résidences pour vieillards par exemple-, dans des maisons privées et dans certains lieux diplomatiques dont les ambassades.

La Classification canadienne descriptive des professions (CCDP) utilise le terme de serveur pour désigner toute personne qui :

- manipule des ustensiles et de la vaisselle afin de mettre le couvert;
- accueille et place des clients;
- explique les mets et boissons offerts au menu;
- conseille les clients dans leurs choix;
- communique avec les clients dans le but de prendre leur commande;
- sert les clients à la table;
- calcule le montant de la note, encaisse le paiement et rend la monnaie;
- nettoie et range les lieux de travail.

Selon cette classification, le métier de serveur recouvre les fonctions types suivantes : *serveur, serveur à l'auto, serveur au comptoir, serveur de camp, aide-traiteur et serveur* ainsi que *serveur d'apparat* .

Dans un esprit de polyvalence des travailleurs et travailleuses de l'industrie de la restauration, un certain nombre de fonctions connexes font appel à des aptitudes, des habiletés et des connaissances liées au métier de serveur. Ces fonctions sont les suivantes : *hôtesse , gérant de restaurant, responsable des mets et boissons dans un hôtel , barman , sommelier , agent de bord* et *directeur de banquets* .

Selon le type et la taille de l'établissement pour lequel ils travaillent, le serveur et la serveuse pourront gravir les échelons suivants :

- commis,
- serveur,
- chef de rang ou capitaine,
- maître d'hôtel.

## 1.2 Conditions et organisation du travail

Le travail des serveurs s'exerce toute l'année dans la plupart des établissements. Le serveur et la serveuse travaillent huit heures par jour, cinq jours par semaine selon un horaire de jour, de soir ou de fin de semaine. Ils peuvent toutefois travailler jusqu'à douze heures par jour lors de périodes d'affluence, généralement reliée à des festivités.

Les serveurs et les serveuses travaillent seuls ou en équipe, et ce généralement sous la supervision d'un chef de rang ou d'un maître d'hôtel. Certains employeurs leur confient toutefois l'entière responsabilité de leur travail.

Les conditions de travail varient selon les établissements. Outre la chaleur, la fumée, le bruit et l'odeur des aliments qui font partie des conditions habituelles, les serveurs peuvent avoir à exercer leur métier dans des lieux exigus et rencontrer des aménagements peu pratiques.

Les principaux risques reliés à l'exercice du métier sont les chutes, les brûlures et les coupures ainsi que les lombalgies, les varices et les irritations cutanées liées à l'usage de produits ménagers; l'alcoolisme s'ajoute à cette liste.

Le travail des serveurs et serveuses s'effectue debout, demande une bonne endurance et une force physique moyenne. Les serveurs doivent posséder une grande dextérité, une perception bien développée et une bonne coordination; ils doivent faire preuve de souplesse physique et morale. Leur travail repose sur une excellente capacité de communication et d'attention, et

exige une bonne mémoire. Les facteurs de stress tiennent aux contraintes de temps, aux heures de travail nombreuses, aux exigences de qualité liées à chacune des tâches, au grand nombre de clients et à la nécessité d'établir de bonnes relations avec les clients et les autres travailleurs, relations qui sont parfois délicates.

On attend des serveurs et serveuses les qualités suivantes: sens des responsabilités, initiative, disponibilité, discipline personnelle, sociabilité, discrétion, esprit d'équipe, amour et respect du métier.

## 1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

De façon générale, les hôteliers préfèrent engager des personnes ayant reçu une formation en services de restauration, tandis que plusieurs restaurateurs acceptent d'embaucher des personnes sans formation. Les employeurs prévoient habituellement une période de probation variant de 30 à 90 jours. Le salaire de base se situe très près du salaire minimum, sauf pour les employés syndiqués. Cependant, ce salaire est complété de façon significative par les pourboires qui représentent un haut pourcentage des revenus hebdomadaires et varient selon les établissements et la qualité du service.

Les serveurs débutent généralement dans l'industrie de la restauration comme commis-débarrasseurs. Ce travail leur permet de se familiariser avec le milieu pour ensuite, s'ils le désirent et s'ils réunissent les aptitudes et connaissances nécessaires, gravir les échelons.

Les possibilités d'embauche sont plus faibles dans les grands centres que dans les régions éloignées. Il est par ailleurs plus facile de trouver du travail dans les restaurants que dans les hôtels.

Selon les spécialistes du métier, les serveurs ont à effectuer cinq principales tâches :

1. Se préparer au travail;
2. Effectuer la mise en place;
3. Accueillir les clients;
4. Effectuer le service;
5. Entretenir et fermer les locaux.

Le service des mets et boissons accapare 60 % du travail tandis que 20 % est consacré à la mise en place. Les autres tâches se partagent les 20 % restants.

# 2. Le processus de travail

## 2.1 Tâches, opérations, conditions de travail et critères de performance

Le tableau suivant présente les principales opérations exercées par les serveurs et serveuses pour chacune des tâches qui caractérisent le métier. Il indique également les conditions de travail et les critères de performance qui se rattachent aux cinq tâches.

### 1. Se préparer au travail

| *Opérations* | *Conditions de travail* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| 1.1 Entretenir ses vêtements de travail<br>1.2 Vérifier l'état de ses vêtements de travail<br>1.3 Préparer ses outils de travail<br>1.4 Assurer sa propreté personnelle<br>1.5 Se préparer mentalement<br>1.6 Se vêtir pour le travail<br>1.7 Se présenter au responsable<br>1.8 Prendre connaissance du menu<br>1.9 Vérifier la disponibilité des plats<br>1.10 Vérifier la disponibilité des vins | • Tâche exécutée généralement seul et sans supervision<br>• Tâche effectuée selon la politique et les exigences de l'établissement, les directives du cuisinier et l'information fournie par le maître d'hôtel<br>• Tâche effectuée dans la salle des employés et en cuisine<br>• **Outils de travail** : crayons, argent (caisse individuelle), bons de commande ou factures, tire-bouchon | • Respect des règles d'hygiène<br>• Respect de la politique de l'établissement<br>• Respect des exigences vestimentaires de l'établissement<br>• Propreté corporelle et vestimentaire, présentation soignée<br>• Conscience professionnelle<br>• Ponctualité |

## 2. Effectuer la mise en place

| *Opérations* | *Conditions de travail* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| 2.1 Placer les tables<br>2.2 Rassembler le matériel<br>2.3 Monter les tables<br>2.4 Faire la mise en place des consoles<br>2.5 Astiquer les ustensiles et les verres<br>2.6 Vérifier les ménages<br>2.7 Vérifier les guéridons<br>2.8 Faire la mise en place de l'office<br>2.9 Faire la mise en place du matériel de service de boissons à la table<br>2.10 Faire la mise en place en vue de l'encaissement | • Tâche exécutée seul ou en équipe, sous la supervision du chef d'équipe ou du maître d'hôtel<br>• Tâche exécutée à partir des directives du cuisinier, des consignes écrites, du menu et du livre de réservations<br>• Tâche exécutée à l'aide de livres et listes de référence, des fiches de fonctions et du guide d'opérations de l'établissement<br>• Tâches exécutée avec les matières premières appropriées<br>• Tâche exécutée dans la salle à manger, à l'office et au passe<br>• **Équipement** varié : consoles, chariots, guéridons, vaisselle, verrerie, coutellerie, ménages, seau à glace, nappes, serviettes, récépissés, factures, etc.<br>• **Risques** de coupures, de lombalgies et de fractures si non-respect des règles d'hygiène et de sécurité | • Respect absolu des règles d'hygiène et de sécurité<br>• Respect des normes et méthodes de réalisation<br>• Respect des délais d'exécution<br>• Propreté des lieux de travail et de l'équipement<br>• Disponibilité de l'équipement<br>• Travail de qualité, ordonné, minutieux et précis. |

## 3. Accueillir le client

| *Opérations* | *Conditions de travail* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| 3.1 Aller à la rencontre du client<br>3.2 Vérifier les réservations<br>3.3 Effectuer le service du vestiaire<br>3.4 S'informer des préférences du client<br>3.5 Accompagner le client à sa table<br>3.6 Proposer un apéritif au client<br>3.7 Présenter le menu | • Tâche exécutée seul, sous la supervision du maître d'hôtel ou du gérant<br>• Tâche exécutée à partir du livre de réservations et du plan de la salle<br>• Tâche exécutée à l'aide du menu et de la carte des vins<br>• Tâche exécutée selon les normes de l'établissement et les préférences du client<br>• Tâche exécutée dans le hall d'entrée, au vestiaire et dans la salle à manger | • Respect des règles de courtoisie et de bienséance<br>• Respect des normes et méthodes de travail en vigueur dans l'établissement<br>• Propreté des lieux<br>• Accueil prompt et efficace |

## 4. Effectuer le service

| *Opérations* | *Conditions de travail* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| 4.1 Prendre la commande de l'apéritif<br>4.2 Servir l'apéritif<br>4.3 Expliquer les menus<br>4.4 Prendre la commande des mets<br>4.5 Prendre la commande du vin<br>4.6 Servir le pain<br>4.7 Servir le vin<br>4.8 Servir les mets<br>4.9 S'assurer de la satisfaction du client<br>4.10 Débarrasser<br>4.11 Effectuer le service des desserts et du café<br>4.12 Effectuer le service des digestifs<br>4.13 Présenter la facture<br>4.14 Encaisser la facture | • Tâche exécutée seul ou en équipe, généralement sous supervision<br>• Tâche exécutée à partir de la demande du client, des directives du cuisinier et des consignes écrites<br>• Tâche exécutée à l'aide d'un bon de commande ou d'une facture, du menu et de la carte des vins<br>• Tâche exécutée dans la salle à manger, à l'office et au passe, en coordination avec le travail effectué en cuisine<br>• Tâche exécutée avec les matières premières appropriées<br>• **Équipement** varié : consoles, cabarets, tréteaux, guéridons, tire-bouchon, vaisselle, verrerie, coutellerie, seaux à glace, etc.<br>• **Risques** de coupures, de brûlures, de lombalgies, de fractures et d'entorses si non-respect des règles d'hygiène et de sécurité | • Respect absolu des règles d'hygiène et de sécurité<br>• Respect des règles de courtoisie et de bienséance<br>• Respect des normes et méthodes de travail en vigueur dans l'établissement<br>• Propreté des lieux de travail et de l'équipement<br>• Bonne répartition des tâches entre les membres de l'équipe<br>• Travail de qualité, précis, minutieux et discret<br>• Rapidité et bonne organisation; service sans retard, ni erreur |

## 5. Entretenir et fermer les locaux

| *Opérations* | *Conditions* | *Critères de performance* |
|---|---|---|
| 5.1 Nettoyer l'équipement et le mobilier<br>5.2 Réquisitionner et placer les boissons<br>5.3 Faire le compte des ventes et rédiger son rapport | • Tâche exécutée seul ou en équipe, sous la supervision du chef de rang ou du maître d'hôtel<br>• Tâche exécutée à partir des règles de l'établissement et de consignes écrites<br>• Tâche exécutée dans la salle à manger, à l'office et au passe<br>• **Équipement**: produits d'entretien ménager variés, feuille de rapport, rubans de caisse et caisse enregistreuse<br>• **Risques** de lombalgies et d'irritations cutanées et autres risques liés à l'usage de produits nettoyants | • Respect des règles d'hygiène et de sécurité<br>• Respect des étapes de fermeture afin d'éviter les erreurs<br>• Respect des normes de l'établissement<br>• Discrétion face aux clients encore présents<br>• Respect des instructions et avertissements spécifiques aux produits d'entretien ménager utilisés<br>• Travail effectué avec efficacité, régularité et honnêteté<br>• Équité dans la répartition des tâches |

## 2.2 Information complémentaire

### Tâche n°1 : **Se préparer au travail**

- Le serveur et la serveuse doivent accorder une attention très particulière à leur apparence physique. Il est conseillé de ne porter aucun bijou et de privilégier un maquillage et un parfum discrets;
- Dans la plupart des établissements, le serveur défraie en totalité les coûts reliés à l'achat et à l'entretien de ses vêtements de travail. Dans d'autres établissements, l'employeur fournit les vêtements de travail mais l'entretien demeure la responsabilité du serveur. Dans les grands hôtels, l'employeur prend la charge totale de l'achat, du remplacement et de l'entretien des vêtements de travail;
- Le serveur doit toujours avoir revêtu ses vêtements de travail avant l'arrivée des clients et, dans la plupart des établissements, il doit l'avoir fait avant d'effectuer la mise en place;
- Le serveur et la serveuse doivent être ponctuels et avoir l'esprit positif, reposé et libre de toutes préoccupations personnelles;
- La connaissance du menu et de la disponibilité des plats et des vins est très importante. Dans la plupart des établissements, le maître d'hôtel ou un responsable convoque quotidiennement les serveurs et serveuses afin de les informer à ce sujet. La façon d'informer le personnel peut varier selon les établissements et les quarts de travail.

### Tâche n°2 : **Effectuer la mise en place**

- Une bonne mise en place est le secret d'un service réussi et efficace. Elle réduit le stress et les pertes de temps;
- Les serveurs doivent toujours s'assurer de la propreté, du bon état et de la disponibilité du matériel nécessaire à la mise en place;
- Dans certains grands établissements, la mise en place est effectuée par un commis et supervisée par le serveur. Dans d'autres établissements, elle est effectuée en équipe. Dans ce cas, une bonne répartition des tâches est nécessaire;
- Selon la grandeur de la salle à manger, le matériel est rassemblé sur un chariot ou immédiatement placé sur les tables;
- Une console est un meuble de rangement où est rassemblé tout le matériel pouvant être utile au service;
- Le terme «ménage» englobe les condiments devant être disponibles en tout temps (p. ex.: salières, poivrières, moutardiers, etc.);
- Un guéridon est un chariot où sont placés les divers accessoires utilisés lors du service à la russe (ou service au guéridon);
- Le service à la russe tendant à disparaître, la vérification des guéridons est effectuée seulement là où ce service est offert;
- L'office est un lieu réservé aux serveurs dans lequel on peut retrouver un réfrigérateur, un comptoir de service, un réchaud et d'autres accessoires utiles au service de table. On retrouve aussi à l'office certains aliments et boissons tels que du café, du thé et des condiments ainsi que des produits d'entretien;
- Dans la mise en place du matériel de service de boissons à la table, le serveur prépare les garnitures (citrons, olives, etc.) nécessaires; il vérifie et commande les boissons (vins, bières, jus, etc.); enfin, il prépare et vérifie le matériel nécessaire au service des vins (seaux à glace, tire-bouchon, etc.).
- La mise en place en vue de l'encaissement dépend de la politique de l'établissement. Dans certains établissements, l'opération est accomplie par un caissier ou une caissière. Dans d'autres, le serveur possède un fonds de caisse ou caisse personnelle. Une troisième politique est celle de la caisse enregistreuse commune à tous les serveurs.

Tâche n°3 : **Accueillir le client**

- Une attention particulière doit être prêtée au plancher du hall d'entrée qui doit toujours être propre et sec afin d'éviter les accidents;
- Dans certains établissements, le client est accueilli par le maître d'hôtel, l'hôtesse ou le gérant;
- L'accueil est considéré comme l'étape la plus importante du service. Un accueil personnalisé est un atout pour le serveur;
- Une bonne tenue du livre de réservations évite les erreurs;
- L'accompagnement du client à sa table doit se faire avec courtoisie et discrétion;
- La présentation du menu peut varier selon les établissements.

Tâche n°4 : **Effectuer le service**

- Les opérations 4.1 à 4.5 peuvent être effectuées en totalité ou en partie par le maître d'hôtel ou le serveur;
- La prise de commande est considérée comme une opération très importante du service. La commande doit être recueillie de façon claire et précise afin d'éviter les erreurs;
- Des suggestions et des précisions quant aux mets et aux vins offerts sont fournies au client en vue de l'aider dans ses choix;
- Le service des mets doit se faire selon les règles de l'établissement et les normes de présentation des divers plats;
- Le moment de servir le pain et le vin peut varier selon les endroits et les désirs du client;
- La justesse du temps accordé à chaque client permettra un service complet et satisfaisant;
- Un maximum de 20 clients par serveur est conseillé;
- Le serveur doit rester attentif aux besoins du client et demeurer discret tout au long du service;
- Le serveur doit maîtriser la technique de débarrassage;
- Un nombre croissant d'établissements utilisent un système de facturation informatisé;
- Assurer la continuité du service consiste à nettoyer l'équipement et à refaire la mise en place afin d'être prêt à recevoir de nouveaux clients;
- Il existe trois types de service :
  - le **service à l'américaine** ou **service à l'assiette** : la présentation des mets est achevée en cuisine directement dans l'assiette qui sera apportée telle quelle au client. Ce type de service est de plus en plus utilisé;
  - le **service à la russe** ou **service au guéridon**: les mets sommairement préparés en cuisine sont déposés sur un guéridon et apportés à la table par le serveur qui achève la préparation et la présentation;
  - le **service à l'anglaise** ou **service à la pince**: les mets préparés en cuisine et apportés à la table du client par le serveur sont servis à l'aide de pinces.

Tâche n° 5 : **Entretenir et fermer les locaux**

- Dans certains établissements, la réquisition et la mise en place des boissons sont effectuées par une personne spécialement affectée à cette opération;
- Faire le compte des ventes et rédiger le rapport consistent, dans la plupart des établissements, à calculer le total des ventes, à balancer la caisse et à faire un dépôt d'argent;
- La fermeture est effectuée selon le système en vigueur;
- Il est important de ne pas déranger ni bousculer les clients encore présents lors de la fermeture.

# 3. Habiletés

Une habileté se rapporte à la capacité d'une personne de comprendre et de faire quelque chose. Pour développer une habileté, cette personne doit acquérir un certain nombre de connaissances et de compétences fondamentales.

Une habileté est transférable lorsqu'elle peut s'appliquer à différentes activités d'une même fonction de travail ou à différentes fonctions de travail dans un même champ d'activités.

Les habiletés retenues par les spécialistes du métier sont les suivantes :

## 3.1 Habiletés cognitives

### Connaissances générales et scientifiques

- Mathématiques appliquées :
  - règle de trois et calcul élémentaire.
- Étude des aliments et des boissons :
  - contenu des mets et des boissons;
  - terminologie des mets et des boissons;
  - terminologie des matières premières;
  - notions de cuisine et de pâtisserie;
  - notions de sommellerie.
- Déontologie.
- Règles et techniques de service.
- Langue :
  - français oral et écrit;
  - anglais oral;
  - terminologie du métier.
- Culture générale.
- Connaissance générale du métier :
  - types d'employeurs;
  - conditions de travail : rapidité, stress, etc.;
  - contexte : horaires, disponibilité, etc.;
  - coordination avec les autres métiers;
  - droits et devoirs du travailleur;
  - fonctions de travail;
  - informatique;
  - règles d'hygiène et de sécurité.

## 3.2 Habiletés sensorielles

- Sens de l'esthétique et souci du détail;
- Capacités sensorimotrices.

## 3.3 Habiletés psychosociales

- Facilité d'animation;
- Communication efficace avec les collègues, les clients et les autres intervenants du métier;
- Capacité de travailler en équipe;
- Recherche de la satisfaction du client;
- Capacité de mémorisation des noms et des visages.

## 3.4 Autres habiletés à développer

- Sens de l'organisation et méthode de travail;
- Jugement et initiative;
- Mémoire et concentration;
- Capacité d'adaptation à divers milieux de travail;
- Conscience professionnelle;
- Personnalité.

# 3. Habiletés

Une habileté se rapporte à la capacité d'une personne de comprendre et de faire quelque chose. Pour développer une habileté, cette personne doit acquérir un certain nombre de connaissances et de compétences fondamentales.

Une habileté est transférable lorsqu'elle peut s'appliquer à différentes activités d'une même fonction de travail ou à différentes fonctions de travail dans un même champ d'activités.

Les habiletés retenues par les spécialistes du métier sont les suivantes :

## 3.1 Habiletés cognitives

**Connaissances générales et scientifiques**

- Mathématiques appliquées :
  - règle de trois et calcul élémentaire.
- Étude des aliments et des boissons :
  - contenu des mets et des boissons;
  - terminologie des mets et des boissons;
  - terminologie des matières premières;
  - notions de cuisine et de pâtisserie;
  - notions de sommellerie.
- Déontologie
- Règles et techniques de service
- Langue :
  - français oral et écrit;
  - anglais oral;
  - terminologie du métier.
- Culture générale
- Connaissance générale du métier :
  - types d'employeurs;
  - conditions de travail : rapidité, stress, etc.;
  - contexte : horaires, disponibilité, etc.;
  - coordination avec les autres métiers;
  - droits et devoirs du travailleur;
  - fonctions de travail;
  - informatique;
  - règles d'hygiène et de sécurité.

## 3.2 Habiletés sensorielles

- Sens de l'esthétique et souci du détail;
- Capacités sensorimotrices.

## 3.3 Habiletés psychosociales

- Facilité d'animation;
- Communication efficace avec les collègues, les clients et les autres intervenants du métier;
- Capacité de travailler en équipe;
- Recherche de la satisfaction du client;
- Capacité de mémorisation des noms et des visages.

## 3.4 Autres habiletés à développer

- Sens de l'organisation et méthode de travail;
- Jugement et initiative;
- Mémoire et concentration;
- Capacité d'adaptation à divers milieux de travail;
- Conscience professionnelle;
- Personnalité.

# 4. Comportement général

«Un comportement général se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie»[1].

Voici les principales attitudes énumérées par l'équipe d'experts lors de l'analyse de situation de travail :

- propreté personnelle et au travail;
- honnêteté;
- sens des responsabilités;
- ponctualité;
- professionnalisme;
- minutie et précision;
- disponibilité;
- sociabilité;
- respect du client;
- discrétion;
- flexibilité;
- résistance au stress;
- sobriété;
- patience;
- détermination;
- autonomie;
- initiative;
- sens de l'observation;
- ouverture d'esprit;
- souci de la qualité des relations interpersonnelles.

---

1 *Ministère de l'Éducation du Québec.* ***Guide d'élaboration d'objectifs terminaux - Méthode d'élaboration de curriculum****, Direction générale de l'éducation des adultes, 1982, p. 3.*

# 5. Formation

Cette dernière partie du rapport présente les suggestions des spécialistes du métier quant à la formation des futurs serveurs et serveuses. Il y est question d'organisation de la formation, de ressources humaines nécessaires et de stages en milieu de travail.

Comme chaque participant pouvait exprimer librement son avis sur ces questions, les suggestions et recommandations formulées ont été regroupées par grands thèmes; l'esprit et la lettre des avis émis ont été ici fidèlement reproduits.

## 5.1 Orientations générales

La formation doit permettre l'acquisition des techniques de base des divers services utilisés en restauration. Tout en enseignant les notions théoriques sous-jacentes au métier, la formation doit fournir les outils nécessaires à l'apprentissage de la psychologie du travail avec le public.

Il est important que le temps accordé à maîtriser les diverses techniques de service corresponde, toutes proportions gardées, à leur fréquence d'utilisation sur le marché du travail.

Une formation synoptique en cuisine, en pâtisserie et en sommellerie est considérée essentielle par les intervenants du métier.

La formation en cuisine et en pâtisserie doit plus précisément renseigner l'élève sur les terminologies française et anglaise des mets et des boissons. Elle doit également lui permettre d'acquérir des connaissances générales sur les composantes des mets et sur la distribution géographique de certains aliments.

La formation générale en sommellerie devra, quant à elle, permettre à l'élève d'utiliser les terminologies française et anglaise liées au service des vins. Elle le renseignera également sur les associations habituelles de vins et de mets ainsi que sur les divers cépages et vignobles. Afin de conscientiser l'élève aux diverses facettes de l'industrie de la restauration, il est suggéré de le placer, lors de son apprentissage, dans plusieurs situations simulant l'exercice du métier.

Une augmentation progressive des difficultés pouvant être rencontrées en milieu de travail est conseillée. À la fin de sa formation, l'élève devrait être capable de servir un minimum de quinze clients à la fois.

Une grande partie de l'apprentissage théorique du métier devrait se faire à travers un apprentissage pratique.

L'élève doit être habilité à utiliser les différents systèmes de facturation [et encaissement] en usage dans le milieu de travail. Ainsi, des notions d'informatique doivent être communiquées au cours de la formation.

La formation doit développer chez l'élève le goût d'approfondir sa culture générale et de se maintenir au fait de l'actualité. Elle doit enfin l'aider à développer une conscience professionnelle et un esprit d'équipe.

## 5.2 Ressources humaines

Les enseignants et les enseignantes sélectionnés devraient être des serveurs et serveuses d'expérience provenant de divers milieux de travail. Certains intervenants suggèrent de faire occasionnellement appel à des spécialistes pour assister les enseignants dans leur tâche et présenter aux élèves une image réaliste du métier.

## 5.3 Stages

Il est essentiel d'inclure à l'intérieur de la formation des stages en milieu de travail d'une durée de quatre à six semaines. Ces stages devraient avoir lieu dans différents établissements afin de faire connaître aux stagiaires les nombreuses facettes du métier.

Certains intervenants suggèrent une méthode de parrainage des stages qui permettrait à un spécialiste du métier d'accueillir le stagiaire dans son milieu de travail et de le diriger dans son apprentissage pratique.